



International

**Journal of Human Sciences**

ISSN:2458-9489

Volume 14 Issue 3 Year: 2017

## Challenges social workers face and their coping strategies: Case example of Rize Province

## Sosyal çalışmacıların karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları: Rize örneği

Bekir Güzel<sup>1</sup>  
Ozan Selcik<sup>2</sup>

### Abstract

Emerged in nineteenth century, social work is a profession with the aim of enhancing wellbeing of individuals, families, groups and communities; helping to meet their social functioning, and to empower their bonds with other systems. Professionals are very important part of the profession to achieve its end. Social workers, as professionals, acquire their authorization from law and regulations, and perform their duties within official policies. Responsibilities and performances of professionals during intervention are important for the profession to achieve its aims. However, professionals experience various difficulties both individually and publicly from the clients. These difficulties affect their performances, and cause them to avoid taking responsibility. However, most professionals have developed various methods to cope with these difficulties. In this study, qualitative research method, which is widely used in social sciences was used to examine difficulties the professionals experience, and their coping strategies. In this study, twelve social workers of Rize Provincial Directorate of Family and Social Policies were interviewed. Data was collected through individual interview and focus group discussion. Collected data was analyzed through descriptive analysis. Findings related to difficulties social workers experience were discussed thorough

### Özet

Sosyal hizmet, 19. Yüzyılın sonlarında ortaya çıkan ve bireylerin, ailelerin, grupların ve toplulukların iyilik hallerinin geliştirilmesinde, sosyal işlevselliklerinin yerine getirilmesinde ve diğer sistemlerle olan bağlarının güçlendirilmesinde yardımcı olma amacıyla faaliyet gösteren bir meslektir. Sosyal hizmet mesleği bağlamında belirtilen bu hedeflerin gerçekleştirilmesinde meslek elemanları çok önemli bir yere sahiptir. Meslek elemanları olarak sosyal çalışmacılar uygulamalarını yasa ve mevzuatlardan yetki alarak resmi politikalar çerçevesinde gerçekleştirmektedirler. Meslek elemanlarının uygulamalar sırasında aldıkları sorumluluklar ve gösterdikleri performanslar, sosyal hizmetin hedeflerine ulaşılması açısından büyük önem taşımaktadır. Ancak, meslek elemanları uygulamaları sırasında hem bireysel hem kamusal hem de müracaatçılardan kaynaklanan çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Bu zorluklar da onların performanslarını etkilemekte ve sorumluluk almaktan kaçınmalarına neden olmaktadır. Diğer taraftan, meslek elemanlarının çoğu bu zorluklarla baş etmek için çeşitli yöntemler geliştirmektedir. Bu çalışmada sosyal bilimler alanında yaygın olarak kullanılan nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışması deseni kullanılarak meslek elemanlarının karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları araştırılmıştır.

<sup>1</sup> Research Assistant, Recep Tayyip Erdoğan University, Social Work Department, [bekirguzell@gmail.com](mailto:bekirguzell@gmail.com)

<sup>2</sup> Teaching Assistant, Recep Tayyip Erdoğan University, Social Work Department, [ozan.selcik@erdogan.edu.tr](mailto:ozan.selcik@erdogan.edu.tr)

ready-prepared themes. In the end, it is found out that social workers have developed coping strategies against challenges they face during their professional practice. These problems are titled under three titles: individual, physical and environmental.

**Keywords:** Social work; social workers; challenges; resilience; professional practice.

(Extended English abstract is at the end of this document)

Araştırma kapsamında Rize Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde görev yapan 12 sosyal çalışmacı ile görüşme yapılmıştır. Veriler derinlemesine bireysel görüşme ve odak grup görüşmesi teknikleriyle toplanmıştır. Elde edilen veriler betimsel analiz yapılarak yorumlanmıştır. Önceden belirlenen temalar üzerinden de sosyal çalışmacıların karşılaştıkları zorluklar ile ilgili bulgular paylaşılmıştır. Araştırmanın sonucunda sosyal çalışmacıların mesleki uygulamaları sırasında karşılaştıkları zorluklar karşısında çeşitli başa çıkma yolları geliştirdikleri tespit edilmiştir. Bu sorunların bireysel, fiziki ve çevresel sorunlar olmak üzere 3 başlık altında toplanması mümkündür.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal hizmet; sosyal çalışmacılar; zorluklar; başa çıkma; mesleki uygulama.

## 1. Giriş

İnsan hakları ve sosyal adalet ilkelerini temel alan sosyal hizmet genel olarak bireylerin, ailelerin, grupların ve toplulukların iyilik durumlarını ve sosyal işlevselliklerini korumak ya da geliştirmek amacıyla gerçekleştirilen faaliyetler olarak ifade edilebilir. Elbette ki sosyal hizmet ile ilgili olarak pek çok kurum, kuruluş ve akademisyen tarafından yapılmış farklı tanımlar bulunmaktadır; ancak Thompson'ın (2013: 35) da ifade ettiği üzere bu tanımlar, tanımları yapan kesimlerin sosyal hizmeti nasıl görmek istediklerine bağlı olarak değişmektedir. Aksi takdirde temelde tüm tanımlarda vurgu yapılan noktalar ya ortaktır ya da kesişmektedir! Örneğin Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu tarafından yapılan tanıma göre;

*Sosyal hizmet, sosyal değişimi ve gelişmeyi, sosyal uyumu, insanların güçlenmesi ve özgürleşmesini teşvik eden uygulama temelli bir meslek ve akademik disiplindir. Ayrıca sosyal adalet, insan hakları, ortak sorumluluk ve farklılıklara saygı sosyal hizmetin esaslarıdır. Temeli sosyal hizmet, sosyal bilimler, beşeri bilimler ve yerel bilgi kuramları tarafından oluşturulan sosyal hizmet, insanları ve yapıları hayatın sorunlarına odaklanmaları ve iyilik durumunun artırılmasına yönlendirmektedir (IFSW, 2014).*

Federasyon tarafından yapılan bu tanımda yer alan kavramlara ilişkin benzer ifadelere pek çok tanımda rastlamak mümkündür.

Öte yandan sosyal hizmetle ilgili tanımlarda ifade edilenler, geçmişten günümüze sosyal hizmet mesleğine ait yeni tanımların yapılmasına ve zamanla güncellenmesine de zemin hazırlamaktadır. Bir meslek olarak sosyal hizmetin görevi; tüm insanların mevcut potansiyellerine tam olarak erişmelerini, yaşamlarını zenginleştirmelerini ve işlev bozukluklarını mikro, mezzo ve makro düzeylerde ele alıp düzeltmelerini sağlamaktır (Faruque ve Ahmmed, 2013: 61). Sosyal hizmet mesleği Friedlander tarafından bireylere, tek başlarına ya da gruplar içinde toplumsal ve bireysel tatmin ve bağımsızlık elde edebilmeleri için yardım eden ve insan ilişkileri ile ilgili bilimsel bilgi ve becerilere dayalı olan bir meslek olarak tanımlanmaktadır (1961: 4; akt. Kongar, 1972: 4). Bu açıdan sosyal hizmet hem meslek hem de disiplin olarak güçler perspektifini kullanarak, tüm bireyler için olumlu bir değişimi vurgulamaktadır. Bu değişim sonunda bireyler sadece kendi çevrelerinde değil; iletişim halinde oldukları tüm sistemlerle etkileşime girerek potansiyellerini gerçekleştirmelerini sağlayacaktır. Böylece temelde bireylere yönelmiş olarak tanımlanan mesleğin, toplumsal düzeyde de bir işleve sahip olduğu ortaya çıkmaktadır.

Bu çalışmada sosyal hizmet uygulanmalarında önemli bir yere sahip olan uygulayıcıların karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları Türkiye özelinde araştırılacaktır. Bu konu ile ilgili yapılan araştırmalar ve çalışmalar incelendiğinde (Işıkhani, 1999 & 2010; Berkün, 2010; Koç, 2015; Uğur & Erol, 2015; Aslan Aydın, 2015) oldukça sınırlı bir literatür ile karşılaşılmaktadır. Üstelik bu araştırmaların ve çalışmaların genellikle stres özelinde ele alındığı görülmektedir. Ancak sosyal hizmet uygulamalarında karşılaşılan zorluklar stresin de ötesinde farklı başlıklar altında yer almaktadır. Dolayısıyla bu konu özelinde daha fazla bilimsel araştırmaya veya çalışmaya ihtiyaç duyulduğu görülmektedir. Bu tespit söz konusu çalışmanın yapılmasında temel motivasyon kaynağıdır.

Küresel kapitalizm ile çevrelenmiş günümüz endüstri toplumlarında hemen her alanda karşımıza çıkan ve oldukça kilit bir konuma sahip olan “başa çıkma” kavramı post-modern toplumun bireyleri için sahip olunması gereken önemli becerilerden biri olarak yansıtılmaktadır. Başa çıkma becerisi, özellikle özel sektör tarafından oluşturulan istihdam çevrelerinde en önemli kriterlerinden biridir. Bu araştırma her ne kadar kamusal alanda faaliyet gösteren örneklem üzerinden şekillense de bireysel iyilik (well-being) hali için de başa çıkma becerisi oldukça önemlidir. Zira insanların zorluklarla baş etme yollarının psikolojik, fiziksel ve sosyal refahlarını etkilediğine dair önemli tespitler bulunmaktadır (Antonovsky, 1979; Coelho ve diğerleri, 1974; Cohen ve Lazarus, 1979; Janis ve Mann, 1977; Moos, 1977; akt. Folkman ve Lazarus, 1980: 219). Kavram olarak başa çıkma, bireyin psikolojik anlamda kendisini iyi hissetmesini sağlayan uygun davranışsal yaklaşımları ya da kendisini kötü hissetmesini engelleyen kaçınmaları ifade etmektedir (Doğan & Eser, 2013: 31). Folkman ve Lazarus’a (1980: 221) göre bir savunma sistemi olarak amacı gerginliği azaltmak ve dengeyi yeniden sağlamak olan başa çıkma; problem çözme yerine gerilim azaltmaya odaklanmaktadır. Bu yüzden bu çalışmada başa çıkma kavramı, karşılaşılan zorlukların ya da sorunların tamamen ortadan kaldırmasını değil; karşılaşılan zorluklar ya da sorunlar karşısında bireylerin kendilerini pozitif düzeyde tutabilmelerini sağlamak olarak ele alınmaktadır.

## 2. Sosyal Hizmet Mesleği ve Meslek Elemanları

Sosyal hizmet mesleği ile ilgili olarak bazı tanımlamalara önceki bölümde yer verilmiştir. Bu bölümde ise sosyal hizmet mesleği temel felsefesi açısından ele alınacaktır. Kongar’a göre (1972: 4) sosyal hizmet iki temel kaynaktan doğmuştur. Bunlardan ilki kapitalist kalkınma yolunu kullanarak hızla kalkınan ülkelerin, bu kalkınma sonunda ortaya çıkan toplumsal yaraları sarma çabalarıdır. Diğeri ise daha soyut ve felsefi planda kalan insancıl amaçlardır. Aslında derinlemesine bir inceleme yapıldığında iki kaynağın oluşmasında da hümanizm temelli bir felsefenin etkili olduğu görülmektedir. Avrupa’da özellikle Sanayi Devrimi’nin hemen öncesinde yaşanan hümanizm temelli Aydınlanma dönemi sosyal hizmetin ortaya çıkışındaki insancıl bakış açısının oluşumuna katkı sağlamıştır. Sosyal hizmet müdahale düzeyi (mikro-mezzo ve makro) ne olursa olsun temelde “yardım etmeyi” amaçlayan bir meslek olması nedeniyle diğer pek çok meslekten ayrılmaktadır. Sosyal hizmet, bireylerin daha iyi yaşam standartlarına sahip olmalarına, kapasite artırımlarına, iyilik durumlarının gelişmesine; kısacası bireylerin her açıdan değişmelerine ve gelişmelerine sadece yardım etme amacıyla katkı sağlayan bir meslektir. Bunun yanı sıra sosyal hizmet hem bireye hem de bireyin çevresine odaklanan ve bireyi çevresi içinde bir bütün olarak ele alan bir meslek olması nedeniyle de diğer yardım mesleklerinden ayrılmaktadır (Duyan, 2003: 10). Bu ayrışmayı sağlayan en temel özellik de yukarıda değinildiği üzere sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkmasına zemin oluşturan hümanizm eksenli bakış açısıdır.

Sosyal hizmet mesleğinin insanı bir bütün olarak ele almasına olanak sağlayan *çevresi içinde birey* yaklaşımı gereği, hem kendi ürettiği bilgiden hem de diğer mesleklerin ve disiplinlerin ürettiği bilgilerden sıklıkla yararlanmaktadır. Sosyoloji ve psikoloji başta olmak üzere hukuk, antropoloji, tıp, sosyal psikoloji, ekonomi, işletme vb. pek çok alandan bilgi alınıp kullanılmaktadır. Sosyal hizmet mesleği sadece bu alanlardan bilgi alıp kullanmakla kalmayıp aynı zamanda bu alanlarla ilgili çeşitli meslekler için de yardımcı meslek olarak hizmet etmektedir. Kongar’ın (1972: 35) da belirttiği üzere sosyal hizmet sosyal refah hizmetleri bağlamında temel meslektir; ancak bazı alanlarda temel

meslekler içinde yardımcı meslek olarak yer almaktadır. Örneğin, sağlık alanında temel meslek tıp mesleğidir; fakat sosyal hizmet sağlık alanında tıp mesleğinin yanında yardımcı (destekleyici) bir meslek olarak işlev görmektedir. Bu durum mesleğin temel felsefesi içinde yer alan yardımcı bir meslek olma özelliğine de uygunluk göstermektedir. Öte yandan, sosyal hizmetin doğasında yer alan bu özellik ile hayırseverlik ve yardımlaşma faaliyetleri, sosyal hizmetin profesyonelleşme süreci önündeki en önemli engellerden biri olmuştur. Bu durum sadece meslek olarak değil bilimsel olarak da sosyal hizmetin bir kimlik kazanmasında güçlükler yaşamasına yol açmıştır (Acar & Duyan, 2003: 2). Özellikle Türkiye özelinde değerlendirdiğimizde, sosyal hizmet mesleğinin profesyonelleşmesi önündeki en önemli engellerden biri de mesleğin tanımlanmasına dair yaşanan güçlüklerdir (Rein, 1970; akt. Şahin, 2000: 7). Zira Anadolu toplumunda sosyal yardım ve dayanışma ruhu zaten geçmişten gelen ve geleneksel olarak ele alınıp değerlendirilen bir yapıya sahiptir ve temelde gönüllülük esas alınarak yerine getirilmektedir. Bu yüzden profesyonel bir anlayışla ortaya çıkan sosyal hizmet mesleğinin profesyonel olarak kabul görmesi oldukça güç bir süreç olmuştur. Bu durum ise günümüzde Türkiye’de diğer ülkelerden çok farklı sorunların yaşanmasına neden olmuştur!

Sosyal hizmet mesleğinin profesyonel olarak ilk ortaya çıktığı ülkelerde (İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri) “social worker” olarak tanımlanan meslek elemanları Türkiye’de geçmişten günümüze farklı adlar altında tanımlanmışlardır. İlk olarak 7355 sayılı Sosyal Hizmetler Enstitüsü Kurulmasına Dair Kanun kapsamında 1961 yılında açılan Sosyal Hizmetler Akademisi’nden mezun olanlar “sosyal hizmetler mütehassısı” unvanını almışlardır. Daha sonraları mezun olanlara ise “sosyal hizmet uzmanı” diploması verilmiştir (Bulut, 2007; akt. Karakuş, 2015: 171). Sosyal hizmet uzmanı tanımlaması 1990 yılına kadar devam etmiştir. Ancak Yükseköğretim Kurulu’nun 12.09.1991 tarihli kararı neticesinde sosyal hizmet bölümü mezunlarına “sosyal çalışmacı” unvanı verilmesine karar verilmiştir (Karakuş, 2015: 173). Sonraki süreçte Türkiye’de yaşanan sosyolojik, ekonomik ve politik gelişmelere paralel olarak sosyal hizmet mesleğine yönelik ilgi de artmıştır. 2011 yılında çıkarılan 633 Sayılı Kanun Hükmündeki Kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurulmuştur ve bu yaşananlar da konuya farkı bir boyut kazandırmıştır. Yeni kurulan Bakanlık bünyesinde, özellikle de taşra teşkilatında, faaliyet gösterecek uzman personel ihtiyacı gündeme gelmiştir. Ancak ülke genelinde bulunan mezun sayısının ihtiyacı karşılayacak sayıda olmaması; Bakanlığın sosyal hizmet meslek elemanı ihtiyacını farklı alanlardan karşılamasına yol açmıştır. Diğer taraftan, Adalet Bakanlığı’nda da istihdam edilen sosyal hizmet uzmanları burada 2992 sayılı kanun uyarınca “sosyal çalışmacı” ünvanıyla görev yapmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, 4787 sayılı kanun uyarınca aile mahkemelerinde, 4769 sayılı kanun uyarınca Ceza ve Tevkif Evleri Genel Müdürlüğü bünyesinde, 5402 sayılı kanun uyarınca Denetimli Serbestlik ve Yardım Merkezlerinde “sosyal çalışmacı” ünvanı ile görev yapabilmektedirler.

Bugün ülkemizde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na ait mevzuat temel alınarak “sosyal çalışmacı” adı altında tanımlanan meslek elemanları, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensuplarını ifade etmek için kullanılmaktadır. Örneğin Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı arasındaki işbirliği protokolünde meslek elemanı: psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimci, öğretmen, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensuplarını ifade etmek için kullanılmaktadır. Aynı şekilde 28554 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği’nde sosyal hizmet merkezlerinde iş ve işlemlerin sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimcisi, öğretmen, psikolojik danışman ve rehber öğretmen ile aile ve tüketici bilimleri bölümü mezunu olan meslek mensupları tarafından yerine getirileceği belirtilmektedir. Bu ve benzeri tüm yasal mevzuat 633 sayılı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname’nin ilgili maddelerine dayanılarak hazırlanmakta ve uygulanmaktadır (ASPB, 2017). Bu çalışmada meslek elemanlarını tanımlamak için sosyal çalışmacı ifadesi kullanılmaktadır.



### 3. Sosyal Hizmet Alanında Mesleki Uygulama

Sosyal hizmet ilk ortaya çıkışından itibaren uygulamalı bir meslek olarak kabul edilmektedir. Tarihsel süreçte bölge ziyaretleri ve çalışmaları ile başlayan, daha sonra özellikle *The Charity Organization Society* (1869) adlı kuruluşun kurulmasıyla birlikte o güne kadar yaygın olan bölge ziyaretleri yerini aile ziyaretlerine bırakarak devam etmiştir. Başka bir ifadeyle başlangıç döneminde sosyal hizmet uygulamaları makro düzeyden mezzo düzeye doğru bir geçiş yaşamıştır. 1930'lu yıllarda gelindiğinde Freud'un da etkisiyle sosyal hizmet daha ziyade bireyle ve onun psikolojik durumuyla ilgilenmeye başlamıştır. Burada sorunların nedenleri bireyin psikolojik özelliklerinde aranmaktadır. Bu durum uygulamalarının mikro düzeye inmesine neden olmuştur. Ancak özellikle 1950'li yıllardan sonra sosyal sorunları birey merkezli görme yönündeki patolojik bakış açısı sorgulanmaya başlamıştır. 1960'lı yıllarda sosyal bilimlerde gelişen ve yaygınlaşan yapısalcılık anlayışı sosyal hizmet alanını da etkilemeye başlamıştır. En nihayetinde 1970'li yıllardan sonra *radikal sosyal hizmet* uygulamalarının yaygınlaşması, sosyal hizmeti birey odağından (casework) ve bireyselleştirmeden uzaklaştırmıştır (Artan, 2012: 21-25). Artık sosyal çalışma topluma ve genele yönelmeye başlamıştır. Böylece sosyal hizmet uygulamaları sosyal sorunları ve bireyi mikro, mezzo ve makro boyutta ele alan bütüncül (genelci) bir bakış açısı kazanmıştır.

Ancak bu bakış açısını özellikle hantal bürokrasi, yüksek müracaatçı sayıları, yoğun iş yükü ve eleman azlığı gibi etkenlerin önemli rol oynadığı Türkiye gibi ülkeler ölçeğinde ele aldığımızda uygulamaya dönük yapılabirlikten bahsetmek pek mümkün olmamaktadır! Türkiye özelinde sosyal hizmet mesleği uzun yıllar ciddi düzeyde nitelikli eleman eksikliği yaşamıştır. Aslında günümüzde de artan müracaatçı sayıları ve sosyal sorunlar bağlamında ele alındığında aynı sorunun devam ettiği görülmektedir. Üstelik devlet politikalarında sosyal yardımların ciddi bir oranda artış göstermesi, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı adı altında yapılanma ve büyüme süreci içerisinde olması, hayata geçirilen ASDEP, Aile Eğitim Programı gibi projelerin çok sayıda uzman ihtiyacına yol açması hizmetlerin aksamasında ya da yetersiz kalmasında büyük etkindir. Mevcut iş yükü de, gelişmiş ülkelerle kıyaslandığında oldukça fazladır (Saylan, 2002: 72). Ancak elbette ki geçmiş yıllar göz önüne alındığında; bugün Türkiye'nin sosyal hizmet uygulamalarının gerçekleştirilmesinde daha iyi bir noktada olduğunu söyleyebiliriz. Örneğin 1997-2002 yılları arasında elde edilen verilere göre, sosyal hizmet uygulaması gerçekleştiren kamu kuruluşlarının sayısında %66 oranında bir artış meydana gelmiştir. Öte yandan aynı dönemde sosyal hizmet sunan tüm kamu kuruluşlarındaki personel sayısı 12 bin kişiden 9 bin kişiye düşürülmüştür. Yani fiziki olarak %66 oranında artış gösteren sosyal hizmet kuruluşları; iş gücü açısından % 20 oranında küçülmeye gitmiştir (Gemici, 2002: 61; akt. Berkün, 2010: 104). Bu verilerle karşılaştırıldığında bugün daha iyi durumda olsa da Türkiye'deki nitelikli eleman eksikliği oldukça önemli bir sorun olmaya devam etmektedir. Amerika Birleşik Devletleri'nde ise 1960 yılından 2006 yılına kadar işe alınan sosyal hizmet uzmanı sayısı % 600'den fazla bir artış göstererek 95 binden 595 bine yükselmiştir (Zastrow, 2014: 24). Ancak bu tür bir gelişmenin Türkiye özelinde gerçekleşt(e)mediği ifade edilebilir.

Niceliksel açıdan göze çarpan mesleki eleman eksikliği yapılan işin niteliksel olarak düşük düzeyde kalmasına ve meslek elemanlarının baskı, stres ve tükenmişlik gibi çeşitli sorunlar yaşamalarına neden olmaktadır. Üstelik sosyal hizmet mesleği tükenmişlik açısından yüksek riskli meslek grupları arasında yer almaktadır (Lloyd, King and Chenoweth, 2002: 255; Işıkhani, 2010: 19). Ayrıca Türkiye'de sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren meslek elemanlarının yoğun bir şekilde tükenmişlik yaşadıklarını (Basım ve Şeşen, 2005) ve iş doyumlarının çok yüksek olmadığını (Işıkhani, 2010) ortaya koyan çeşitli akademik çalışmalar da bulunmaktadır (Berkün, 2010: 104). Meslek elemanlarının yaşadıkları baskı, stres veya tükenmişlik onların sadece kendi hayatlarına yönelik bakış açılarını değil mesleklerine yönelik bakış açılarını da etkilemektedir. Öte yandan sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerine yönelik bakış açıları ve algıları, müracaatçılarına yönelik etkili ve faydalı hizmetler sunabilmeleri açısından büyük bir etkiye sahiptir (Freund, 2006: 67). Bu yüzden sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren meslek elemanlarının baskı, stres ve tükenmişlik gibi konularda sorunlar yaşamamalarına yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler (sosyal, kültürel veya sanatsal etkinlikler) ve çalışmalar (bilimsel, akademik veya hizmet içi eğitim vb.) büyük önem taşımaktadır.

Rize Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü özelinde gerçekleştirilen bu çalışmanın temel motivasyonu da buradan kaynaklanmaktadır.

#### 4. Araştırmanın Amacı

Bu durum çalışmasının amacı, Rize Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde görev yapan sosyal çalışmacıların uygulamada yaşadıkları baskı, stres ve tükenmişlik gibi zorlukları ve bu zorluklar karşısında kullandıkları başa çıkma yöntemlerini ortaya koymaktır. Türkiye'de kamusal alandaki mevcut istihdam politikası gereği sosyoloji, psikoloji, çocuk gelişimi, aile ve tüketici bilimleri vb. farklı lisans mezuniyetlerine sahip olan kişiler Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri'nde istihdam edilmektedir. Ancak bu durum engelliler, yaşlılar ve çocuklar gibi özel gereksinim içinde olan müracaatçılara hizmet sunma amacıyla oluşturulmuş birimlerde çalışmak zorunda kalan kişilerin baskı, stres ve tükenmişlik gibi pek çok farklı zorlukla karşılaşmalarına neden olmaktadır. Üstelik bu durum sunulan hizmetlerde ve uygulamalarda zaman zaman eksikliklere ve/veya yetersizliklere yol açabilmektedir. Dolayısıyla bu araştırmanın nihai amacı uygulamada karşılaşılan zorluklar ile ilgili bir durum tespiti yapılarak ortaya çıkabilecek eksikliklerin ve/veya yetersizliklerin önüne geçilmesidir. Zira sonuç bölümünde bu sorunlara ne tür çözüm önerileri getirilebileceği tartışılacaktır. Bunun için araştırmada sosyal çalışmacıların mesleki uygulamada karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları ile ilgili sorulara yanıtlar aranmıştır.

Bu çalışmada temel olarak aşağıda yer alan sorulara yanıt aranmıştır:

- Sosyal çalışmacılar olarak görev yapan meslek elemanlarının mezun oldukları zaman diliminde sosyal hizmet alanına yönelik algıları nasıldır?
- Sosyal çalışmacıların çalışma koşulları ve mesleğe dair düşünceleri nelerdir?
- Sosyal çalışmacıların mesleki uygulamaları sırasında karşılaştıkları zorluklar nelerdir?
- Sosyal çalışmacıların bu zorluklarla başa çıkma yöntemleri nelerdir?

#### 5. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada sosyal bilimler alanında yaygın olarak kullanılan nitel araştırma yöntemlerinden biri olan durum çalışması (case study) yöntemi kullanılmıştır. Yorumsamacı paradigmanın metodolojik uzantısı olarak değerlendirilen nitel araştırma son yıllarda özellikle sosyal bilim alanında yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. Nitel araştırma, Yıldırım ve Şimşek (2016: 41) tarafından, "gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma" şekli olarak tanımlanmaktadır. Nitel araştırma derin ve ayrıntılı konular hakkında çalışmaya yapmaya imkân vermektedir (Patton, 2014: 14). Nitel araştırma anlatıların öne çıkması, belirli kavramlar üzerinden eğilimlerin tespit edilmesi ve araştırma sahasını tüm ayrıntılarıyla yansıtabilme özelliği olduğu için tercih edilmiştir (Kümbetoğlu, 2005: 44). Ayrıca Creswell'e (2016: 186) göre nitel araştırmada araştırmacılar, yazarların literatürde söyledikleri veya kendilerinin araştırmaya yükledikleri anlam yerine katılımcıların problem ya da soruna yükledikleri anlamı öğrenmek için uğraşırlar. İşte bu uğraş, bu çalışmada nitel araştırma yönteminin tercih edilmesindeki bir diğer etkidir.

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemleri arasında bir olayı ve bir durumu derinlemesine inceleme ve analiz yapma olanağı sağlayan durum çalışması deseni kullanılmıştır. Durum çalışması bir araştırmanın hem ürünü hem de nesnesi olabilecek nitel bir araştırma desendir (Creswell, 2016: 97). Durum çalışması, güncel bir olguyu kendi gerçek yaşam çevresi içinde ele alan, olgu ve çevre arasındaki sınırların net olmadığı ve birden fazla kanıt veya veri kaynağının mevcut olduğu durumlarda kullanılan bir araştırma yöntemidir (Yıldırım & Şimşek, 2016: 289). Durum çalışmasının diğer nitel araştırma desenlerinden ayırıcı özelliklerinden biri derinlemesine bir anlayış sunmasıdır (Creswell, 2016: 98). Çalışmada yukarıda ifade edilen amaçlara ulaşılabilmesi için konu ve örneklem ile ilgili derinlemesine bir anlayışa ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca durum çalışması birden çok veri kaynağını kullanma olanağı sağladığı için bu çalışmada tercih edilmiştir. Böylelikle veri çeşitliliği

sağlanarak bilgilerin teyit edilmesi ve yapılan nitel araştırmanın güvenilirliğinin sağlanması amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra veri toplama süreci iki farklı araştırmacı tarafından bazen ayrı ayrı bazen de bir arada gerçekleştirilerek araştırmanın güvenilirliği artırılmaya çalışılmıştır.

## 6. Katılımcılar

Bu araştırmada toplam 12 sosyal çalışmacı ile görüşme yapılmıştır. Katılımcılar, araştırma içerisinde, kendileri görüşme öncesinde etik izin belgesi onaylatılırken de belirtildiği üzere, K<sub>1</sub>, K<sub>2</sub>, K<sub>3</sub> olarak kodlanmıştır. Araştırmada katılımcılara amaçlı örnekleme tekniği ile ulaşılmıştır. Amaçlı örnekleme önceden edinilmiş olan bilgiler kullanarak örneklem seçilir; yani örneklem için yapılacak olan araştırmanın amacına hizmet edecek olan kişiler tercih edilir (Monette, Sullivan ve Dejong, 1990; akt. Özen ve Gül, 2007: 414). Katılımcılardan 6 tanesi uygulama yapan; 6 tanesi de yönetici pozisyonunda görev yapan sosyal çalışmacıdan oluşmaktadır. Uygulama yapan 6 sosyal çalışmacıdan 4 tanesi ile odak grup görüşmesi yapılmış; 2 tanesi ile derinlemesine bireysel görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yönetici pozisyonunda görev yapanlarla da derinlemesine bireysel görüşmeler yapılmıştır. Bu araştırmadaki hedef grup, kurum içinde ve dışında hizmet içi eğitim, bireysel görüşme/grup görüşmesi, sosyal inceleme veya sosyal hizmet uygulaması gibi mesleki faaliyetlere katıldığından dolayı katılımcı sayısı 12 ile sınırlı kalmıştır. Üstelik iş yükünün yoğunluğundan dolayı da sadece 1 adet odak grup görüşmesi gerçekleştirilebilmiştir. Katılımcıların cinsiyet dağılımı ve mezuniyet durumları ile ilgili detaylı bilgiler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Katılımcılar	Cinsiyet		Lisans Mezuniyeti				
	Kadın	Erkek	Sosyal Hizmet	Sosyoloji	Psikoloji	Çocuk Gelişimi	Eğitim
K <sub>1</sub>		X					X
K <sub>2</sub>		X					X
K <sub>3</sub>		X					X
K <sub>4</sub>	X						X
K <sub>5</sub>		X					X
K <sub>6</sub>	X				X		
K <sub>7</sub>	X		X				
K <sub>8</sub>	X					X	
K <sub>9</sub>	X			X			
K <sub>10</sub>		X	X				
K <sub>11</sub>		X	X				
K <sub>12</sub>	X						X

Katılımcılardan 5 tanesi meslek hayatlarının henüz ilk yılında bulunurken; sadece bir katılımcı 15 yıl üzeri tecrübeye sahiptir. Katılımcıların yaş ortalaması 35 yaş altındadır. Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında 6 katılımcı bekâr, 6 katılımcı ise evlidir. Rize Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü, katılımcılardan 6 tanesinin ilk görev yeridir.

## 7. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak odak grup görüşmesi ve bireysel derinlemesine görüşme olmak üzere iki farklı yöntem kullanılmıştır. Yapılan görüşmelerle amaçlanan il müdürlüğünde görev yapan meslek elemanlarının, mesleki uygulamalarındaki karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları hakkındaki düşüncelerinin ve hislerinin anlaşılmasıdır. Ayrıca meslek elemanları ile gerçekleştirilen görüşmelere ek olarak konunun çok boyutlu olarak ele alınması amacıyla il müdürlüğünde görev yapan yöneticilerle de bireysel görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelere başlamadan önce il müdürlüğünde görev yapan meslek elemanları ve yöneticilerle bir araya gelinerek konuşulabilecek başlıklar hakkında fikir alış verişleri yapılmıştır. Bu görüşmeler neticesinde biri meslek elemanlarına yönelik diğeri de yöneticilere yönelik olmak üzere iki farklı yarı yapılandırılmış açık uçlu soru listesi oluşturulmuştur. Meslek elemanlarına yönelik oluşturulan yarı yapılandırılmış

soru formunda toplam 11 adet açık uçlu soru bulunurken; yöneticiler için oluşturulan yarı yapılandırılmış soru formunda toplam 10 adet açık uçlu soruya yer verilmiştir. Yapılan tüm görüşmeler katılımcıların etik izin belgelerinin (aydınlatılmış onam formu) imza karşılığında alınmasının ardından ses kayıt cihazı ile kayda alınmıştır. 4 katılımcının yer aldığı odak grup görüşmesi Sosyal Hizmet Merkezinde bulunan ve 9 meslek elemanı tarafından paylaşılan bir odada gerçekleştirilmiştir. Diğer katılımcılar ile yapılan görüşmeler ise görüşme odasında ya da katılımcıların kendi odalarında gerçekleştirilmiştir. Odak grup görüşmesi 2 saat 15 dakika; bireysel görüşmeler ise 20 ile 40 dakika arasında sürmüştür.

### 8. Verilerin Analiz Edilmesi

Sosyal çalışmacılar ile yapılan odak grup görüşmesi ve bireysel görüşmeler kayıt altına alındıktan sonra elde edilen veriler nitel veri çözümleme yolları kullanılarak analiz edilmiştir. Nitel verilerin analizi, veri oluşturma süreci ile birlikte örülen ve kurgulanan bir süreçtir. Nitel veri analizlerinde fikirler, kavramlar ve temalar metin üzerinden defalarca yapılan okumalar neticesinde oluşturulmaktadır (Kümbetoğlu, 2015: 152). Veri analizi için nitel araştırma yöntemleri arasında sıklıkla başvurulan betimsel analiz yönteminden yararlanılmıştır. *“Betimsel analiz, çeşitli veri toplama teknikleri ile elde edilmiş verilerin daha önceden belirlenmiş temalara göre özetlenmesi ve yorumlanmasını içeren bir nitel veri analiz türüdür. Bu analiz türünde araştırmacı gördüğü ya da gözlemiş olduğu bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtabilmek amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verebilmektedir.”* (Yıldırım ve Şimşek, 2003; akt. Özdemir, 2010: 336). Buradaki temel amaç elde edilen bulguların özetlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde okuyuculara sunulmasıdır. Bu anaiz türünde en az birkaç defa verilerin dikkatlice okunması ve önceden belirlenmiş temaların altında anlamlı bir şekilde sunulması gerekmektedir. Betimsel analizde metinlerde yer alan ifadeler, kelimeler, diyaloglar, sembolik anlatımlar; yani kısacası kullanılan dil ve yapılan benzetmeler kullanılarak tanımlayıcı bir analiz yapılabilir (Kümbetoğlu, 2015: 155).

Creswell'e göre (2016: 194) nitel bir araştırmada çeşitli biçimlerdeki nitel verilerin analizindeki basamaklar açıkça belirtilmez; çünkü buradaki amaç metin ve imge verilerinden bir anlam çıkarmaktır. Bunun için bu çalışmada betimsel veri analizi için 4 basamaklı bir yol izlenmiştir. Buna göre;

- (1) Öncelikle verilerin analiz için bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu aşamada araştırma sorularından, araştırmanın kavramsal çerçevesinden ve yapılan görüşmeler sırasındaki gözlemlerden yararlanılmıştır. Burada verilerin hangi temalar altında düzenleneceği ve sunulacağı belirlenmiştir. Buna göre bir sonraki bölümde detaylı bir şekilde ele alınacağı üzere toplam 7 tema oluşturulmuştur.
- (2) İkinci aşamada bir önceki aşamada oluşturulan çerçeveye göre verilerin okunması ve düzenlenmesi yapılmıştır. Böylece verilerin anlamlı bir şekilde bir araya getirilmesi sağlanmıştır.
- (3) Üçüncü aşamada anlamlı bir şekilde bir araya getirilen verilerin tanımlaması yapılmıştır. Bu tanımlama için zaman zaman katılımcıların görüşlerinden doğrudan alıntılar yapılmıştır.
- (4) Verilerin yorumlanması olarak tanımlanan son aşamada ise elde edilen verilerin açıklanması yoluyla veriler arasında nedensellik ilişkileri kurularak anlamlı bir bütün oluşturulmaya çalışılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 240). Bu aşamada verilerin yorumlanması ve sunumu esnasında katılımcılara verilen kodlar (K<sub>1</sub>, K<sub>2</sub>, K<sub>3</sub>) kullanılmıştır.



## 9. Bulgular ve Tartışma

Bu bölümde çalışmaya katılan sosyal çalışmacıların kendilerine yöneltilen sorulara vermiş oldukları cevaplar, yukarıda da ifade edildiği üzere betimsel veri analizi tekniklerine uygun olarak, daha önceden belirlenmiş 7 tema altında toplanmıştır. Yapılan analiz neticesinde sosyal çalışmacıların karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları ile ilgili bulgular aşağıda yer alan başlıklar altında sunulmaktadır:

1. Mesleğe başlangıç dönemi
2. Çalışma ortamları
3. Çalışma saatleri ve süreleri
4. Kaynaklar ve araç-gereçler
5. Ücretler
6. Sözel ve fiziksel saldırılar
7. Etik konular

### Mesleğe başlangıç dönemi

Katılımcılarla yapılan görüşmelerde elde edilen verilere göre tüm katılımcılar ilk çalışmaya başladıklarında heyecandan ziyade bir endişe ve tedirginlik yaşadıklarını belirtmişlerdir. Hatta bazı katılımcılar karşılaştıkları ve karşılaşılabilecekleri olayları öğrendikten sonra bir şok yaşamışlar ve bu şoka bağlı olarak korku hissetmeye başlamışlardır. Genel olarak bir kabullenememe duygusuna kapıldıkları, kendilerini garip hissettikleri ve “*ben ne yapıyorum?*” şeklinde sorgulamalar yaptıkları tespit edilmiştir. Örneğin sosyoloji lisans mezunu olan K<sub>9</sub> bu konuda şu ifadeleri kullanmıştır: “*Bu bilgi sahibi olduğum bir alan değildi; o yüzden biraz zorlanmıştım açıkçası! [...] Alana çok yabancıydım. Sosyal inceleme raporu yazmayı bilmiyorum. [...] Ben ciddi zorluklar yaşamıştım alışma süreci çok uzun sürmüştü.*” Çocuk gelişimi lisans mezunu olan K<sub>8</sub> ise, “*Ben zaten başlı başına bir sağlık alanında öğrenim gördüğüm için yani olabildiğince en uzak mesleklerden birisi bendim zaten. İlk geldiğim zaman Aile Bakanlığı’ni hiç bilmeyerek geldim. [...] Birimleri bilmiyorum hangi birim ne iş yapar, hangi birime daha uygunum. [...] bunların hiç birini bilmeden sıfırdan başlamak gerçekten çok zordu. Daha önceden hiç sosyal inceleme raporunun adını bile duymamışken hani burada kendimi bir anda onun içinde bulunca neye uğradığımı şaşırdım.*” diyerek işe ilk başladığı zamandaki yaşadığı duyguları ifade etmektedir. Diğer taraftan, yapılan görüşmelerde sosyal çalışmacıların bu duruma zamanla alıştıkları ve mesleğin doğasında bulunan bazı durumları kabullendikleri görülmektedir. Örneğin K<sub>6</sub> bu durumu “*Sonra zaman içinde işte öğrendikçe tarihleri, prosedürleri öğrendikçe zaman içinde olayın içine dâhil olduk*” diyerek ifade etmektedir. Özellikle kendi işlerindeki dayanışma ve birliktelikle ilk zamanlarda yaşadıkları şokun etkisinden kurtulduklarını ifade etmektedirler.

Yapılan görüşmelerde sosyal çalışmacıların bugün de çeşitli zorluklarla karşılaştıkları; ancak asıl zor zamanlarının işe ilk başladıkları zamanlarda olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışma hayatlarına ilk başladıkları zamanlarda hangi durumda ne yapacaklarını, ne tür bir yol izleneceklerini bilmemelerinin kendileri için ciddi bir sorun olduğunu belirtmektedirler. Özellikle aday memur olmaları ve kamusal alana yabancı olmaları nedeniyle hem evrak işlerini hem de insan ilişkilerini bir arada yürütmek durumunda kalmışlardır. Ancak burada gerek meslektaşlarından gerekse yöneticilerinden aldıkları destek ve süpervizyon, işlerin daha kolay tamamlanmasına ve sorunların ortadan kalkmasına katkı sağlamıştır. Dolayısıyla işe ilk başladıkları zamanlarda karşılaştıkları zorluklarla mesai arkadaşlarının ve yöneticilerinin desteği ve katkısıyla; yani onlardan süpervizyon alarak başa çıkmışlardır. Bu tespiti K<sub>7</sub> “*Kurumu tanıyarak ve bilerek geldim. Benim için artı bir şey oldu; ama tabi ki işleyiş konusunda her zaman T. Bey, siz de tanıyor sunuz, baya bir deneyimli olduğun için [...] benim açıkçası o anlamda sıkıntıya düştüğüm vakalarda hani tecrübeli olan insanlara çalışanlara sorup çözüm aramaya çalıştım.*” şeklinde ifade ederken; K<sub>6</sub> “*Genelde şey yapıyoruz işte müdürümüze danışıyoruz, müdür yardımcımıza ve T. Bey’e danışıyoruz. [...] yani arkadaşımın dediğine katılıyorum.*” şeklinde ifade etmektedir. Bu ifadelere paralel olarak da şu anda karşılaştıkları zorluklar için kendileri bir çözüm yolu bulamazlarsa yine meslektaşlarından ya da yöneticilerinden süpervizyon alma yoluna gideceklerini ifade etmektedirler.

### Çalışma Ortamları

Görüşmelerde kurumun fiziki şartlarının ve çalışma ortamının elverişsiz olması tüm katılımcıların ortak fikri olarak karşımıza çıkmaktadır. Rize Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü içinde hizmet veren sosyal hizmet merkezinde görev yapan katılımcıların hepsi tek bir odada çalışmaktadır. Oda içinde her bir meslek elemanı için ayrı ayrı olacak şekilde toplam 9 adet çalışma masası bulunmaktadır ve tüm meslek elemanları müracaatçılara bu odada hizmet vermektedir. Bu durumu K<sub>9</sub> şu şekilde ifade etmektedir: “*Şu anda bulunduğumuz ortamda hani sosyal hizmet merkezi için söylüyorum küçük bir odada 9 kişiyiz, 9 tane masa demek, 9 tane bilgisayar, 9 tane telefon, 9 ayrı kişinin müracaatçısı demek... Ciddi anlamda sıkıntı yaratıyor. Bu odada şu an 9 kişi de olsak her birimiz aynı şeye bakmıyoruz. Burada aslında 4 tane ayrı birim var.*” Katılımcılar bu durumun kendileri için ciddi zorluklar oluşturduğunu ifade etmektedir. Örneğin, gün içinde hazırlamak zorunda oldukları sosyal inceleme raporlarını genellikle tamamlamadıklarını belirtmektedirler. Çünkü pek çok defa çeşitli nedenlerle (müracaatçının başka bir personelle görüşmek için içeri girmesi, başka bir personelin telefonunun çalması, personellerin bir dosya üzerine fikir alışverişinde bulunması ya da kendisine herhangi bir konu hakkında soru yöneltilmesi gibi) zihinlerinin dağıldığını ifade etmektedirler. K<sub>10</sub> bu durumu “*Danışmanlık ve uygulama birimi aynı odadayız. Bir telefon geldiğinde bir müracaatçı ile konuştuğumuzda her şey birbirine karışıyor. Dikkat dağılımı da oluyor rapor yazdığımızda.*” sözleriyle ifade etmektedir. Bu durum karşısında katılımcılar gün içinde tamamlanamayan raporlar için mesai saatleri dışında çalışmak zorunda kaldıklarını da belirtmektedirler. Örneğin, K<sub>10</sub> uzun bir süre her hafta sonu kuruluşa gelerek sosyal inceleme raporlarını tamamladığını belirtmiştir: “*ama ne yapıyordum o zaman ben cumartesi pazar kuruma gelip rapor yazıyordum özellikle SED raporlarını yetiştirebilmek için bir zorunluluk yoktu ama ben hani kendi inisiyatifimle mağdur olmasın şey olmasın diye...*”

Tüm sosyal çalışmacıların aynı odada hizmet vermesinin dışında, kuruluşa sadece 1 adet görüşme odasının bulunması ve bu odanın farklı amaçlar (arşiv ve kütüphane olarak) için de kullanılıyor olması katılımcıların karşılaştıkları bir diğer zorluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda müracaatçı ile yapılacak bir görüşme pek çok defa bölünebilmektedir. Böylece hem meslek elemanının hem de müracaatçının vakaya yoğunlaşması zorlaşmaktadır. Bu durumla başa çıkmak için katılımcılar, eğer acil bir vaka değilse, mümkün olduğu ölçüde görüşmeleri yapmak için diğer meslek elemanlarının farklı faaliyetler için kuruluş dışında bulundukları zamanları tercih ettiklerini ifade etmektedirler. Benzer şekilde nöbet odasının uygunsuzluğu da katılımcılar tarafından dile getirilmektedir. K<sub>8</sub> durumu “*Zaten hani şey anlamında da öyle ÇEKOM’da da var özellikle nöbet odası baya bir kötü vaziyette yani. Çoğu kişinin nöbet tutmak istememe sebeplerinden bir tanesi o. Yani meslek elemanına uygun hiçbir düzenleme yapılmamış. Yani öyle söyleyeyim.*” sözleriyle ifade etmektedir. Bu ifadeden sosyal hizmet merkezinde görev yapan personellerin zaman zaman başka bir birimde de nöbet tutmak zorunda kaldıkları anlaşılmaktadır.

Tüm sosyal çalışmacıların aynı odada faaliyet gösterdikleri için sosyal hizmet merkezi içinde yer alan Başvuru, Tespit ve İzleme Birimi; Gazi ve Şehit Yakınları Birimi; Eğitim Danışma Birimi ve Uygulama Birimi haliyle aynı oda içinde yer almaktadır. Bu durum sosyal hizmet merkezinde çalışan her bir meslek elemanın her işi yapabiliyor olması anlamına da gelmektedir. K<sub>9</sub> bu durumu “*Şu an burada uygulama işini ben yapabiliyorum. Eğitim danışmanlığı işte arkadaşım yapabiliyor... gibi gibi şeyler var yani birimler şu anda fiziksel koşullardan da kaynaklı çok fazla birbirine geçmiş durumda. Yöneticilerde öyle görüyor [...] hani eğitim danışmanlıkta şu anda iki tane personel var; şehit gazide bir tane var. İşte başvuruda bir kişi var tamam hani bu şekilde bakılmıyor. 9 kişisiniz, 9 kişi her şeye bakabilir. Biraz önce de işte o söylediğimiz hani alanda branşlaşma ile ilgili hani ortadan kaldırıyor o yüzden*” sözleriyle ifade etmektedir. Nitekim sosyal çalışmacılar kendi içlerinde birim ayrımlarını yapmış olmalarına rağmen çoğu zaman farklı birimlerdeki dosyalar üzerinde de çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Bu tarz bir işleyiş de kuruluş hizmetleri içinde bir branşlaşma eksikliğini beraberinde getirmektedir. Katılımcılara göre bu eksiklik en nihayetinde müracaatçıların aldıkları hizmet kalitesini ve kendi kişisel gelişimlerini de olumsuz yönde etkilemektedir. Benzer şekilde K<sub>7</sub> de bu konuya “*Ben de hemen hemen aynı şeyleri söyleyeceğim yani birim olarak hiçbir farklılık yok 9 kişi aynı işi yapıyor muyuz gibi düşünüyoruz. Bu engeli ortadan kaldırmak için tek yapacağımız şey beklemek. Şu an yeni binayı bekliyoruz ama onun da hani yapım aşaması baya uzun sürdü. [...]*”

*Bu gelen müracaatçılara karşı olan ilgimizi de azaltıyor açıkçası hani o kadar çok geliyor ki benim müracaatçım değil diye ilgisiz olabiliyorsun. Hâlbuki belki sana gelen bir müracaatçı olmuş oluyor ve onun ilk algısını kırmış oluyorsun.”* şeklinde dikkat çekmektedir. Bu durumla başa çıkabilmek için de mümkün olduğu ölçüde kendi faaliyet alanlarına göre dosya paylaşımı yapma ya da fikir alışverişinde bulunma yoluna gitmektedirler.

### **Çalışma saatleri ve süreleri**

Çalışma saatleri konusunda 5 sosyal çalışmacı, nöbetleri olmadığı zamanlarda sabah 8 akşam 5 olarak kurgulanmış olan mesai saatlerinin uzun ve gereksiz olduğunu düşünmekte ve bu durumun motivasyonlarını olumsuz yönde etkilediğini ifade etmektedir. Bunun dışında bazıları çalışma saatlerinin sadece sabah 8 akşam 5 ile de sınırlı kalmadığını ve mesai saatleri dışında da işlerine devam ettiklerini ifade etmektedirler. Örneğin K<sub>6</sub> bu konuda “ÇEKOM bazında ele alırsak; şimdi bizim çocuklarımız okula gidiyorlar, okuldan da 4.30 – 5 gibi çıkıyor büyük grup o da tam benim mesaimin bitme noktası. Ben çoğu zaman çocuklarla eğer psikolog görüşmesi, randevu ayarlamışsam onların okuldan çıkıp gelmesini bekliyorum. İşte 5’te mi geldi; 5.30 da mı geldi görüşmemi yapıyorum öyle çıkıyorum.” Katılımcılar genel olarak her sabah işe geldiklerinde duruma göre ilk 1-2 saat kendilerine gelmek için zaman harcadıklarını belirtmektedirler. Gün içinde de sürekli aktif olarak çalışmadıklarını, her an bir sosyal inceleme raporu yazmadıklarını ve bazı zamanlarının boş geçtiğini; ancak kuruluştaki bulunmak zorunda olduklarını ifade etmektedirler. K<sub>9</sub> bu durumu “Vaktimizin açıkçası çoğu boş geçiyor. Hani bunu itiraf etmemiz gerekiyor. 8-5 sürekli bir koşuşturma halinde değiliz. Sürekli olarak rapor yazma halinden değiliz. Ama buradayız ve bu bizim verimliliğimizi de düşürüyor.” şeklinde ifade etmektedir. Bu durum zihinsel açıdan tam olarak dinlenememelerine yol açmaktadır. Özellikle nöbetçi oldukları zamanlarda 24 saat üzerine 9 saat daha kuruluştaki bulunmanın kendilerini oldukça rahatsız ettiğini belirtmektedirler. Üstelik nöbetten çıktıkları gün ve ertesi gün de işe gelmek zorunda olmaları yorgunluk hallerini daha da arttırmaktadır. K<sub>7</sub> “Nöbet tutuyoruz ve diğer günde bizim için kullanma bakımımız olmuyor mesela. Bu bir zorunluluk. Gönüllülük adı altında bir zorunluluk aslında.” diyerek bu konudaki rahatsızlığını ifade etmektedir. Ayrıca nöbet odalarının da fiziksel olarak elverişsiz olması kendileri için durumu daha da güçleştirmektedir. Bu durumla başa çıkmak için kendi içlerinde telkinde bulunduklarını, diğer bir deyişle içsel konuşmalar yaptıklarını, daha zor şartlar altında daha uzun süre nöbet tutmak zorunda olan mesleklerin de bulunduğunu söylediklerini ifade etmektedirler. K<sub>7</sub> kendini “Doktorlar her gün nöbete kalıyorlar diyorum.” diyerek motive ettiğini ifade etmektedir. Sosyal çalışmacıların hiçbir şekilde esnek olmayan çalışma saatleri ile uzun çalışma süreleri konusunda içsel bir motivasyon geliştirmiş oldukları anlaşılmaktadır. Örneğin K<sub>9</sub>’un “Ben açıkçası 1 yıl öncesine kadar bu düşünceydim: 5’ten sonra kesinlikle ve kesinlikle işimi düşünmeyeceğim.” yönündeki ifadesi onun içsel motivasyonunu ortaya koymaktadır.

### **Kaynaklar ve araç-gereçler**

Katılımcılar, kurumun fiziksel ortamının yetersizliğine ek olarak bazı durumlarda ihtiyaçları olan çeşitli araç-gereç ve donanımın da eksik olduğunu ifade etmektedirler. Bu durum bazı zamanlarda onların etkili çalışmalarının önünde bir engel oluşturmaktadır. Görüşmelerde özellikle yaz aylarında tek bir odada çalışmak zorunda kalan sosyal çalışmacıların, kuruluşun bir klimasının bile bulunmamasından dolayı oldukça zor zamanlar geçirdikleri anlaşılmaktadır. Bu durum ile başa çıkmak için bazı katılımcılar, kendi evlerinden vantilatör getirdiklerini ifade etmişlerdir. Bu durumu K<sub>7</sub> şu sözlerle ifade etmektedir: “Mesela bizim en büyük sorunumuz sosyal servis hani müdürlerimizin de kurumun beyni diye adlandırdığı sosyal serviste yazın bir klimamız bile yoktu. Burada 9 kişi hani bildiğiniz... ciddi bir sıcaklık içerisinde herkes kendi imkânlarıyla serinlemeye çalışıyor.” Bunun yanı sıra kuruluşun gerekli bilimsel ve mesleki kaynaklara sahip olmaması, zaman zaman bir konu üzerine bilgi alma konusunda zorluk yaşanmasına yol açmaktadır. K<sub>9</sub>’a göre “Kitaplar genelde evlilik öncesi eğitim ile ilgili kitaplar. Eğitim ve danışmalık biriminden olan kitaplar yoksa onlarla ilgili bir şey yok.” Buna paralel olarak K<sub>6</sub> “Ben kendi kaynaklarımı kendim getirip kullanıyorum” diyerek bu ihtiyacı nasıl karşıladığını ifade etmektedir. Buna ek olarak iş ortamındaki bilgisayarların internet bağlantılarının filtreli olmasından

dolayı, sosyal çalışmacılar filtrelemeye dâhil edilen bazı kelimeleri kullanarak arama yapamadıklarını (tecavüz, uyuşturucu-ekstazi, ensest vb.) belirtmişler ve dosya ile ilgili bilgi eksikliği yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bu konuda K<sub>10</sub> düşüncelerini “Ben şeyden o konuda şikâyetçiyim yani internetin kısıtlılığından [...] Ben bugün şöyle konu ile ilgili cinsel kelimesi içerikli bir arama yapacağım cinsel içerik işlendiği için o kelimeden dolayı kapatıyor açmıyor sayfayı [...] Örneğin cinsel istismar...” Bu zorlukla başa çıkmak için de kendi evlerindeki bilgisayarlardan ya da mesleki ve bilimsel kaynaklardan yararlandıklarını ifade etmişlerdir. Ancak bunun için de mesai saatleri dışında bir zaman ayırmaları gerekmektedir!

### Ücretler

Katılımcıların hepsi aldıkları ücretlerin yetersiz olduğunu ifade etmektedirler. Bu durumun yaşam şartlarını ve iş motivasyonlarını da etkilediğini belirtmektedirler. İş ile ilgili motivasyonlarını da çoğu zaman maddiyat üzerinden değil de başka yollardan sağladıklarını ifade etmektedirler. Bu doğrultuda K<sub>11</sub>’in ifadeleri konuyu net bir şekilde açıklamaktadır: “Bu hep bir şikâyet konusudur herhalde yani açıkçası yaptığımız işin karşılığı değil aldığımız ücret ama bu sosyal hizmet mesleği ile de alakalı olarak da biz bu maddi şeyler zaten motive edemiyor hani. Bunun biraz daha manevi bir şeyi var. Hani sen sorunlu insanlarla çalışıyorsun ve seni verilen işte kaç lira, 2500 TL seni motive etmiyor. Orada farklı faktörler hani manevi olarak Allah’ım senin rızan için yaptım şöyle böyle... Hani oradan biraz şey yapıyorsun ama 2500 TL kesinlikle yetmiyor ve karşılamıyor ve bu meslekteki elemanları da motive etmiyor. [...] farklı faktörler işin içine girdiği zaman hani gerçekten yardım etme isteği müracaatçılara [...]” Katılımcıların çoğu bekâr olmasına rağmen hayatlarını idare ettirme noktasında ciddi zorluklar yaşamaktadırlar. Hatta genel olarak bu durumu, en azından ailemizden para almak zorunda kalmıyoruz, onlara yük olmuyoruz şeklinde açıklamaktadırlar. Aldıkları ücretin yetersiz olmasından dolayı bir sonraki aya para aktaramamaları gelecekleri konusunda da kendilerini endişelendirmekte ve yaptıkları işe konsantre olmalarını engellemektedir. Üstelik Rize’nin coğrafi konumundan dolayı hem kira hem de gıda ürünleri açısından pahalı bir şehir olduğunu ifade etmektedirler. Bu pahalılık sosyal çalışmacıların aldığı ücretlerin düşük olması ile de birleşince ekonomik olarak bir geçim sıkıntısı ortaya çıkmaktadır. Sadece bir katılımcının (K<sub>10</sub>) maaşı dışında ek geliri bulunmaktadır: “Benim ek gelirim olmasa çay gibi hani o tür gelirim olmasa zorluk oluşturur. Eşim çalışmıyor. Şehrin zaten kira şeyi yüksek Rize’nin konut durumu... şey de... ortada. [...] Çalıştığımız alanla ilgili yani verdiğimiz hizmet çalıştığımız alanla ilgili bizden götürdükleriyle kıyaslısanız hiç yeterli değil yani. Çok çok düşük yani. [...] genel anlamda yeterli değil. Şey değil yani bir yıpranma payının olması lazım bu meslekte... tazminat olsun...” Diğer katılımcıların tek gelir kaynağı aldıkları maaşlarıdır ve hiç biri Rizeli değildir. Bu durum karşısında çözüm olarak ya başka bir ile tayin olmayı ya da kurum değiştirmeyi düşünmektedir. Katılımcıların kurum değiştirmeyi düşünmelerine neden olan şey ise sağlık sektörü gibi alanlarda çalışan arkadaşlarının döner sermaye vb. ek gelirlerle daha fazla ücret almalarıdır.

### Sözel ve fiziksel saldırılar

Görüşmeler sırasında öne çıkan bir başka konu ise müracaatçılar tarafından sözel ya da fiziksel saldırıya maruz kalınmasıdır. Katılımcılardan ikisi uygulamaları sırasında sözel saldırıya maruz kalmıştır. Katılımcılardan diğer üçü de buna tanık olmuştur. Bir katılımcı ise daha önceleri çalıştığı bir başka kuruluştaki, başka bir meslektasının uğradığı fiziksel saldırıya tanık olmuştur. Öncelikle sözel saldırıya uğrayan katılımcılara böyle bir saldırı karşısında ne yaptıkları, nasıl hareket ettikleri sorulmuştur. Sözel saldırıya uğrayan iki katılımcıdan biri kadın (K<sub>8</sub>), diğeri ise erkektir (K<sub>11</sub>). K<sub>8</sub> bu olayı, bir çocuğun kurum bakımına alınması dosyasını yürütürken, ailenin evinde çocuğu teslim almaya gittikleri zaman yaşamıştır. Bu durumu “Yaptığımız bir dosya çalışmasıyla ilgiliydi, hani aile bu duruma birazcık tepkili. Olayın farklı yüzleri var diyeyim. Şöyle bir şey; düşüünün gittiğiniz bir yerde çok farklı bir olayla karşılaşıyorsunuz. Dosyanın amacı farklı karşılatığınız olay farklı. Gerçekten büyük bir olay olduğu için de hani o an yapmanız gerekeni yapıyorsunuz. Aile de bu duruma tepkiliydi. Şöyle söyleyeyim üç çocuk ikisini hiç sorunsuz bir şekilde aldığımızı düşüünün bir tanesi de mahkeme kararı ile aldığımız bir çocuktu. [...] Önceden tehdit de almıştım. [...] Kadının orada beni görmesi yeterli bir sebepti hani daha sonrasında bağırma, çağırma... polisler vardı yanımda polisler birazcık araya girdiler hani. Daha sonra da işi şikâyet boyutuna taşıdılar.”



sözleriyle ifade etmektedir. K<sub>11</sub> yanında sivil polislerin ve bazı mesai arkadaşlarının olmasına rağmen yalnızlık, tedirginlik ve kaygı hissetmiştir. Diğer erkek katılımcının (K<sub>11</sub>) uğradığı sözel saldırı ise yaptığı bir telefon görüşmesi sırasında karşı taraftaki müracaatçı tarafından gerçekleştirilmiştir. Ancak sosyal çalışmacı bunu soğukkanlılıkla karşılamıştır. Bu saldırının karşı taraftaki kişinin seviyesi ve karakteri ile ilgili olduğunu düşünmektedir. Bu düşüncelerini de “benim onun seviyesine inmemem gerekir” şeklinde ifade etmektedir. Ayrıca K<sub>11</sub> bu müracaatçı ile çalışmaya devam edeceğini ve yeri geldiğinde de bu konuyu kendisine açarak neden böyle bir saldırı gerçekleştirdiğini anlamaya çalışacağını ifade etmektedir. Her iki katılımcı da bu olayın meslekleri içinde yaşanabilecek muhtemel olaylar olduğunu bildiklerini ve bu yüzden aslında önceden hazırlıklı olduklarını ifade etmişlerdir. Ancak ne kadar hazırlıklı olurlarsa olsun yine de bir endişe ve tedirginlik hissettiklerini de eklemişlerdir. Öte yandan K<sub>6</sub> söz konusu saldırı olayları hakkında “saldırıya uğrayan arkadaşlarımız oldu; işte işinizin potansiyel riskleridir dendi.” diye belirterek farklı bir noktaya dikkat çekmektedir!

Sözel ve fiziksel saldırılara tanık olan sosyal çalışmacıların bu olaylar karşısında ne hissettikleri, ne yaptıkları ve nasıl hareket ettikleri de sorulmuştur. Sözel saldırıya maruz kalan meslektaşlarını gören katılımcılar, o an arkadaşlarının ne kadar yalnız ve savunmasız olduklarını hissettiklerini, açıkçası kendilerinin de bu olay karşısında bir endişe ve tedirginlik yaşadıklarını belirtmişlerdir. Meslektaşının fiziksel saldırıya (bıçakla yaralama) maruz kalma olayına tanık olan katılımcı ise; o an kendi can güvenliğinden de endişe duyduğunu ifade etmiştir. Bu olay katılımcının uzun bir süre bu endişe ile yaşamasına neden olmuştur. Yapılan görüşmelerin sonunda katılımcıların sözel ve fiziksel saldırı olayları ile başa çıkmak için yine en büyük desteği, meslektaşlarından ve yöneticilerinden bekledikleri ortaya çıkmaktadır. Örneğin K<sub>8</sub> bu beklentiye “Gidiyoruz mesela bir sorun yaşadık diyelim ki [...] karşıdaki kişiden şunu bekliyoruz hani [...] en azından şunu bekliyoruz; arkadan bir destek. Biz size yardımcı oluruz hani burada sizin başınızın derde girmesini istemeyiz. En azından sözlü de olsa bir destek yani. Bu birazcık da motivasyon da sağlar.” sözleriyle dile getirmektedir.

### Etik konular

Görüşmelerde en çok ön plana çıkan konulardan biri de sosyal çalışmacıların mesleki uygulamaları sırasında karşılaştıkları etik ikilemler ve başa çıkma yollarıdır. Katılımcıların neredeyse tamamı uygulama sırasında etik ikilemlerle karşılaştıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcılar genellikle mesleki ve kişisel değerlerinin arasında kalmaktadırlar. Örneğin K<sub>10</sub> bu konuda “Ben kişisel düşüncemi siyasi olsun hayat görüşümü karıştırmamaya çalışırım. Şöyle yani dediğim gibi o şikâyet eden kişiye bizi daha önce hani demememize rağmen iftira atan kişiye tekrar SED bağladım. Yani olayı şey yapmadım. Kızdım ama şu oldu hani dedim sonuçta çocuk var...” diyerek mesleki değerlerin kişisel değerlerinin önüne geçtiğini ifade etmektedir. Ancak bazı durumlarda mesleki değerler ve yönetsel değerler (!) arasında kaldıkları da olmaktadır. Bu durumu K<sub>9</sub> “basına yansımam ya da hani şuradan şuraya gidebilirmiş gibi şeylerle tepeden inme kararlar vermek zorunda kalabiliyoruz.” şeklindeki sözleriyle ifade etmektedir. K<sub>7</sub> ise düşüncelerini “Sen çok farklı konuşuyorsun ya da düşünüyorsun bir dosya ya da bir vaka ile ilgili ama birilerinin tanıdığı ya da birilerinin arkasında olmasından kaynaklı sana farklı yöntemle çözüleceği söyleniyor. Bu sefer tıkanıp kalıyorsun. Ben kendim mi düşüneceğim yoksa onların dediği gibi mi yapacağım. İşte orada bir ikilem oluyor açıkçası sonra orta yolu bulmak zorunda kalıyorsun.” şeklinde ifade etmektedir. Bu durumda katılımcılar kendilerinin devlet işini yaptıklarını; dolayısıyla bir yandan devlete karşı sorumluluklarının olduğunu öte yandan ise amirlerinin istediğini yapmak gibi de bir zorunluluklarının olduğunu belirterek bazı etik ikilemlerle başa çıktıklarını belirtmektedirler. Katılımcıların hemen hepsi karşılaştıkları etik ikilemlerle başa çıkmak için farklı yollar geliştirmişlerdir. Sadece bir katılımcı (K<sub>7</sub>) etik ikilemden kurtulmak için sosyal hizmet etik ilkelerinden yararlandığı ifade etmiştir. K<sub>7</sub>’nin sosyal hizmet lisans mezuniyetine sahip olması, sosyal hizmet lisans dersleri arasında yer alan etik dersinin de aslında ne kadar işlevsel ve uygulamaya dönük olduğunu ortaya koymaktadır. Geriye kalan yedi katılımcı karşılaştıkları etik ikilemler karşısında kendi içlerinde çeşitli başa çıkma yöntemleri geliştirdiklerini ifade etmişlerdir. Bu başa çıkma yöntemlerinin hemen hepsi kişiye göre farklılık göstermektedir.



## 10. Sonuç

Durum çalışması yöntemi ile gerçekleştirilen bu nitel araştırmada sosyal çalışmacıların mesleki uygulamaları sırasında karşılaştıkları zorluklar karşısında çeşitli başa çıkma yolları geliştirdikleri tespit edilmiştir. Elde edilen verilere benzer sonuçlara başka çalışmalarda da rastlanmaktadır. Örneğin Berkün (2010: 107) tarafından Bursa İl Sosyal Hizmet Müdürlüğü bünyesinde gerçekleştirilen bir araştırmada sosyal çalışmacıların, çalışma ortamlarının fiziksel donanım yönünden eksik; araç ve gereç açısından yetersiz oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca hemen hepsinin bürokratik iş yükünden şikâyetçi oldukları ve yoğun müracaatçı sayılarından memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır (Berkün, 2010: 105-106). Benzer şekilde Koç (2015: 134-172) ve Aslan Aydın (2015: 33-53) tarafından yapılan araştırmalarda da sosyal çalışmacıların bazı özellikleri ile sorun çözme becerileri arasındaki ilişkiler incelenmiş ve katılımcıların özellikle iş yaşamlarına yönelik sorun çözme ve başa çıkma durumlarında benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Sosyal çalışmacıların karşılaştıkları sorunları bireysel, fiziki ve çevresel sorunlar olarak 3 başlık atından toplamamız da mümkündür; çünkü derinlemesine yapılan görüşmelerde katılımcıların yoğun bir şekilde motivasyon eksikliği yaşadıkları, kurumun fiziki ve teknik kapasitesinin yetersiz olduğu ve müracaatçı kaynaklı çevresel baskı hissettikleri ortaya çıkmaktadır. Ancak bulgular bölümünde daha detaylı bir şekilde ifade edildiği üzere tüm katılımcılar kendilerine özgü çeşitli başa çıkma yolları geliştirmişlerdir. Bireysel olarak geliştirilen başa çıkma yolları dışında grup olarak da çeşitli başa çıkma yolları geliştirdikleri tespit edilmiştir. Örneğin birlikte sinema, tiyatro, piknik ve akşam yemeği gibi çeşitli sosyal aktivitelere katılmalarının zorluklar karşısında başa çıkma kapasitelerinin artmasına olumlu katkı sağladığı görülmektedir.

Kurumun fiziki ve teknik kapasitesi ile ilgili olarak yöneticilerle yapılan görüşmelerde; kurumun şu an itibarıyla bulunduğu binanın geçici olduğu ve en kısa zamanda yeni Sosyal Hizmet İl Müdürlüğü binasının tamamlanacağı ve taşınacağı ifade edilmiştir. Böylece her birim ve meslek elamanı için farklı katların ve odaların bulunacağı ve bazı sorunların ortadan kalkacağı ifade edilmektedir. Bu durum bulgular kısmında ortaya konan temel bazı zorlukların ortadan kalkması, sosyal çalışmacıların bireysel ve mesleki gelişimleri, verilen hizmet kalitesinin ve verimliliğin artması açısından oldukça önemlidir.

Sonuç olarak, tüm katılımcıların karşılaştıkları zorluklar karşısında kendilerine özgü başa çıkma yöntemlerine sahip olmalarına rağmen; yönetsel olarak da farklı destek mekanizmalarının oluşturulması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Örneğin kurum içinde meslek elemanları arasında bir şekilde sağlanan süpervizyon desteklerinin, daha sistematik ve profesyonel bir şekilde uygulamaya konulması gerekmektedir ve önerilmektedir. En azından nöbet günü sonrasındaki çalışma saatlerinin mevzuat çerçevesinde esnekleştirilmesi, sosyal çalışmacıların motivasyonlarının artmasına katkı sağlayacağı yapılan görüşmelerden anlaşılmaktadır. Ayrıca kurum içinde ve dışında gerçekleştirilen hizmet içi eğitim faaliyetlerinin artırılması ve periyodik olarak tüm meslek elemanlarının katılımlarının sağlanması da bireysel motivasyon ve iş verimi açısından oldukça önemli olduğu anlaşılmaktadır. Zira bazı katılımcılar şehir dışındaki hizmet içi eğitim faaliyetlerini yaptıkları için en güzel tarafı olarak değerlendirilmektedir!

## Kaynakça

- Acar, Hacı & Duyan, Gülsüm Çamur (2003). Dünyada sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkışı ve gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet* Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını, 14 (1), 1-19.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (ASPB) <http://www.aile.gov.tr/mevzuat/mevzuat> [Erişim Tarihi: 07.04.2017]
- Artan, Taner. (2012). Yerel Yönetimlerde sosyal Hizmetler. Ankara: SABEV Yayınları
- ASDEP (2016). <http://www.asdep.org/node/83> [Erişim Tarihi: 07.04.2017]

- Aslan Aydın, İlknur (2015). Tıbbi Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Sorun Çözme Becerilerinin İncelenmesi, (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Berkün, Sanem. (2010). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 21(1), 99-109.
- Creswell, John. W. (2016). Araştırma Deseni: Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları, (Çev. Ed. Selçuk Beşir Demir), 2. Baskı, Ankara: Eğiten Kitap Yayıncılık.
- Creswell, John. W. (2016). Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşım Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni, (Çev. Ed. Mesut Bütün & Selçuk Beşir Demir) 3. Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Denney, David (1998). *Social Policy and Social Work*, New York: Oxford University Press.
- Özdemir, Süleyman (2007). *Küreselleşme sürecinde refah devleti*, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Doğan, Başak & Eser, Mümin (2013). Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Nazilli Myo Örneği, *Electronic Journal of Vocational Colleges*, UMYOS Özel Sayı.
- Duyan, Veli. (2003). Sosyal hizmetin işlev ve rolleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(2), 1-22.
- Faruque, Cathleen J. & Ahmmed, Faisal (2013). Development of Social Work Education and Practice in an Era of International Collaboration and Cooperation, *Journal of International Social Issues* (September 2013) volume 2, number 1, p. 61-70.
- Folkman, Susan & Lazarus, Richard S. (1980). An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior*, Vol. 21, No. 3 (Sep., 1980), pp. 219-239.
- Freund, A. (2006). Work and workplace attitudes on social workers: Do they predict organizational reputation? *Business and Society Review*, 111 (1), 67-87.
- IFSW (2014). <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> [Erişim Tarihi: 06.04.2017]
- Işıkhan, Vedat (2010). Sosyal Hizmet ve Tükenmişlik, Ankara: Vizyon Kırtasiye-Ofset Matbaa-Yayınevi.
- Işıkhan, Vedat (1999). Sosyal Hizmet Ve Sağlık Alanında Görev Yapan Yöneticileri Etkileyen İş Stres Faktörleri, *Amme İdaresi Dergisi (TODAI)*, Cilt 32, Sayı 2.
- Karakuş, Bülent (2015). Sosyal Hizmet Mezunlarının Kadro ve Unvanı “Sosyal Hizmet Uzmanı/ Sosyal Çalışmacı”, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, Cilt 26, Sayı 2, Ekim 2015.
- Koç, Sakine Çiğdem (2015). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kongar, Emre (1972). *Sosyal Çalışmaya Giriş*. Ankara: SABEV Yayınları (Tıpkıbasım, 2007).
- Kümbetoğlu, Belkis. (2005). Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Lloyd, Chris; King, Robert & Chenoweth, Lesley (2002). Social Work, stress and burnout: A review, *Journal of Mental Health*, 11, 3, p. 255-265
- Nelson P., Reid & Edwards, Richard L. (2006). The purpose of a school of social work - An American perspective. *Social Work Education*, 25(5), 461-484.
- Patton, Michael Quinn. (2014). Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri, (Çev. Ed. Mesut Bütün & Selçuk Beşir Demir) 3. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Şahin, Fatih (2000). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Refah Politikası Süreçlerine Katılımı*, Ankara.
- Saylan, Türkan. (2002). Yirmi Birinci Sosyal Hizmetler Danışma Kurulu Toplantısı Raporu (30 Nisan 2002), *Sosyal Hizmet Dergisi*, 2 (13) 55-88.
- Thompson, Neil (2013). *Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak*, Ankara: Dipnot Yayınları.
- Okutan, Mustafa ve Dilaver Tengilimoğlu (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 4/3, s. 15-42.

- Özdemir, Murat. (2010). Nitel veri analizi: Sosyal bilimlerde yöntem bilim sorunsalı üzerine bir çalışma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), s. 323-343.
- Özen, Y. & Gül, A. (2007). Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren Örneklem Sorunu. *Kâzım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 15, s. 394-422.
- Uğur, Adem & Erol, Zehra (2015). Sosyal Çalışmacıların Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Stres Faktörlerine Yönelik Kavramsal Bir Değerlendirme ve Stres Yönetimi Müdahale Programları, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8/39, s. 987-997.
- Yıldırım, Ali & Şimsek, Hasan (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zastrow, Charles. (2014). *Sosyal Hizmete Giriş*, Ankara: Nika Yayınevi.

### **Extended English Abstract**

Emerged in nineteenth century, social work is a profession with the aim of enhancing wellbeing of individuals, families, groups and communities; helping to meet their social functioning, and to empower their bonds with other systems. So many definitions have been made by various institutions and organizations, and the academia; however, basically there are common or intersecting points in all the definitions. Common points such as human rights, social justice, equality, empowerment or functioning are present in almost all the definitions. On the other hand, this, in turn, helps to update the definitions of social work in time. The function of social work as a profession is to help people reach their full potential, enrich their lives, to treat malfunction in micro, mezzo and macro levels.

Social problems such as poverty, employment, health, accommodation emerged as a result of industrial revolution, increased the need for social work services. For instance, in 1850s in England, mounting poverty and the number of poor paved the way for more people for social welfare programs and services. However, limited resources made it difficult for the people in need to receive such services, and equal distribution was now on the agenda. Especially, The Charity Organization Society, which is accepted as the first non-governmental organization in the field of social work, and was founded in London in 1869, was of great importance on this matter. The main purpose of this organization was to coordinate non-governmental organizations and volunteers who wish to take part in philanthropic activity through legislative regulations about social welfare. In addition to coordination, the organization aimed to train women participating voluntarily, and to educate professionals to work in the field of social work. Along with this, the first course was opened in London in 1890s by The Charity Organization Society, which was followed by another course in New York. Such advances have been important for social work as a profession and professionalization of this profession. Later on, various discussions were made about social work in the first quarter of 1900s: Is social work a profession? This question is important in order for social work profession to be accepted in public sphere. Especially after WWII, social work has become a profession helping people.

Professionals are very important part of the profession to achieve its end. Professionals have their authorization from law and regulations, and perform their duties within official policies. Responsibilities and performances of professionals during intervention are important for the profession to achieve its aims. However, it is not possible to discuss any standards about interventions, since the state, value and perception of social workers differ from country to country and even from institution to institution. Moreover, there are differences in the titles. For instance, members of social work profession are called as “social worker” in England and the USA, whereas different titles have been used in Turkey. Firstly, graduates of Social Work Academy established in 1961 held the title of “Social Work Specialist” in accordance with the Foundation of Social Work Institution law no.7355. Following graduates have held the title of “Social Work Specialist” (Sosyal Hizmet Mütahassısı). However, Higher Education Council has decided to award the title of “social

worker” (Sosyal Hizmet Uzmanı) since 1991. Today, when the administrative structure of social work institutions is analysed in Turkey, there are professionals working as “social worker” (Sosyal Çalışmacı) according to the regulation of the Ministry of Family and Social Policies. According to regulation, the title is used for the professionals graduated from departments of psychological counseling and guidance, psychology, sociology, child development, teaching, family and consumer sciences and social work. Thus, the title of social worker is used to define professionals working provincial directorates of the Ministry of Family and Social Policies.

In addition to title issue in Turkey, professionals experience various difficulties both individually, publicly and from the clients. These difficulties affect their performances and cause them to avoid from taking responsibility. This affects the quality of service the clients receive. However, most professionals have developed various methods to cope with these difficulties. In this study, qualitative research method was used to examine difficulties the professionals experience and their coping strategies. Case study was used as research design. A total of 12 social workers were interviewed. Half of them (n=6) were social workers, and others (n=6) were in managerial positions. Focus group discussion was made with four out of six social workers, and in-depth individual interview was made with the rest two. Focus group discussion lasted for two hours fifteen minutes; individual interview lasted 20-40 minutes. Data was analyzed and thematised through content analysis. As a result, difficulties social workers experience and their coping strategies were grouped under seven themes: (1) initial term of the profession, (2) work environment, (3) working hours and duration, (4) resources and tools, (5) wages, (6) verbal and physical assault, (7) ethical issues. Findings related to difficulties social workers experience were discussed on these themes. In results section, suggestions were made to professionals in managerial positions regarding coping strategies of social workers.